



## لائحة وإجراءات اختيار المستفيدين

إعداد / لجنة إعداد الوثائق

المالك / مجلس الإدارة

اعتماد / مجلس الإدارة

مراجعة / لجنة التدقيق والمراجعة

تاريخ الاعتماد : ٢٠٢٢/١/٩م





## مقدمة :

تهدف هذه السياسة الى التعريف بمعايير واشتراطات وارشادات تقديم المساعدات والخدمات التي تمنحها الجمعية للمستفيدين منها .

## النطاق :

تحدد هذا السياسة الشروط والاجراءات والحقوق والواجبات والضوابط في صرف المساعدات

## التعريف بالمصطلحات :

**الجمعية :** يقصد بها جمعية الأسر المنتجة بمنطقة جازان .

**المستفيدون :** هو كل مستفيد من خدمات الجمعية

**الحقوق :** الخدمات التي تلتزم الجمعية بتقديمها وفق ما لديها من إمكانيات وضوابط وأنظمة

**الواجبات:** التزام المستفيد بأنظمة ولوائح جمعية الدعوة ببدر الجنوب

**الخدمات:** هي مجموعة الاعمال التي توادها الجمعية للمستفيدين

**المخالفات:** هي الاخلال بالواجبات او مخالفة انظمة الجمعية المنصوص عليها في القوانين او لوائح الجمعية





## شروط واجراءات تسجيل المستفيدين :

يتم تسجيل المستفيدين من خدمات الجمعية وفق الشروط التالية :

١. ان يكون المستفيد ضمن نطاق عمل الجمعية
٢. دراسة الحالة من قبل اللجنة المكلفة من الجمعية
٣. أن يكون المستفيد مطابقة لشروط ومعايير استحقاق كل خدمة على حده

## حقوق المستفيدين :

للمستفيد الحق في :

١. الحصول على الخدمات المناسبة من قبل الجمعية بعد اجراء التسجيل من قبل الفريق المتخصص .
٢. الحصول على الخدمات كسائر المستفيدين من خدمات الجمعية بدون تمييز وان تقدم الخدمات بكل احترام وتقدير .
٣. معرفة اسباب رفض تقديم أي خدمة للمستفيد حال تم رفض تقديم الخدمة من الجمعية .
٤. ان يتم التعامل مع المعلومات المستفيد وجمع المراسلات الخاصة بالحالة بسرية تامة .
٥. الحصول على خدمات الجمعية بكل احترام ومراعاة
٦. معرفة اسماء ووظائف مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال بهم.

## واجبات المستفيدين :

يتوجب عليك كمستفيد ما يلي :

١. تقديم كافة المستندات المطلوبة للاستفادة من الخدمة
٢. الافصاح عن كافة المعلومات والبيانات التي تم طلبها منكم المقدمي الخدمة في الوقت المناسب لاستكمال اجراءات تقديم الخدمة لكم .
٣. المشاركة في برامج وانشطة الجمعية التي يتم قبولكم فيها والالتزام بحضورها او الاعتذار مقدما في حال وجود ظرف طاري
٤. ابلاغ الجمعية باي تغيرات في مقر السكن او وسيلة التواصل وذلك فور حدوث ذلك التغيير





٥. المحافظة على ما يتم تسليمه لكم من قبل الجمعية
٦. الالتزام بزي المحتشم عن مرافقة الجمعية أو البرامج والانشطة التي تقيمها الجمعية
٧. الاحترام المتبادل لموظفي او موظفات الجمعية وعدم التطاول عليهم
٨. في حالة عدم رضا المستفيد من خدمات الجمعية وبرامجها ومقدمي الخدمة فانه يجب عليكم الافصاح عن ذلك من خلال ابلاغ مقدمي الخدمة مباشرة او التواصل الهاتفي أو موقع الجمعية الإلكتروني لإيصال وجهة نظركم او اقتراحكم لشكواء ليتم اتخاذ اللازم بشأنها
٩. يمكنكم الاستفسار بسؤال مقدمي الخدمة بالجمعية في حالة عدم فهمكم لاي معلومة من معلومات تقديم الخدمة أو في حال وجود اسالة لدى المستفيد عن الجمعية

### الحقوق والتظلم وتقديم الشكوى :

**اولا :** للمستفيد الحق في تقديم التظلم او الشكوى لادارة الجمعية من أي امر يراه منتقص الحقوق أو تقصير في تقديم الخدمة او اسلوب تعامل مقدمي الخدمة او الجهات التي تتعمل معها الجمعية وتقدم خدماتها من خلالها.

**ثانيا :** على المستفيد تقديم التظلم او الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم من تاريخ حدوث الحق المطالب به ولا يقبل أي تظلم او شكوى بعد مضي هذا المدة الى بعدر مشروع تقبله ادارة الجمعية

**ثالثا :** على المستفيد تقديم طلب التظلم او الشكوى مشتملا على الاتي :

١. المعلومات الشخصية الاسم رقم السجل المدني ووسائل الاتصال
٢. تحديد موضوع التظلم او الشكوى وبيان وقايع بشك متسلسل
٣. تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها
٤. تحديد الضرر واسباب التظلم
٥. الخطوات السابقة التي قام بها المستفيد بمحاولة حل الموضوع
٦. ايضاح او اضافة أي معلومات يراها المستفيد مؤثرة ولها علاقة بشكوى او التظلم
٧. ارفاق أي وثائق تثبت صحة التظلم او الشكوى ان وجدت





#### رابعاً : إجراءات التظلم او الشكوى :

- ١- يقدم المستفيد التظلم او الشكوى الى المدير التنفيذي للجمعية او الجهة التي يحددها المدير لاستقبال طلبات التظلم ( لجنة )
- ٢- لا ينظر في الطلبات الغير مكتملة البيانات او الاسم الغير الصريح وبدون وسيلة تواصل
- ٣- على المدير التنفيذي للجمعية اتخاذ الاجراءات التي تكفل النضر في موضوع التظلم وفق ما ينص عليه لأئحة حقوق المستفيدين
- ٤- يتم البت في موضوع التظلم او الشكوى في مدة لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ تقديم الطلب او الشكوى
- ٥- تحاط طلبات التظلم او الشكوى بسرية الكاملة ولا يطلع عليها الى الاشخاص ذوي العلاقة
- ٦- يبلغ المستفيد بنتيجة التظلم او الشكوى باي طريقة من طرق الإبلاغ الهاتف البريد الالكتروني التواصل الشخصي ..... الخ

